

明溪县农村信用合作联社 2023 年度消费 投诉处理工作报告

在监管部门和省联社的正确领导下,按照消费者权益保护相关法律法规要求,我社严格落实消费者投诉处理工作,维护金融消费者合法权益。现将 2023 年度消费者投诉及处理情况报告如下:

一、消保投诉基本情况

我社在营业柜台、门户网站、官方微信、福农驿站等的醒目位置,公示金融消费纠纷服务热线,如“福建农信客户服务热线 96336 和福建省银行业保险业消费者权益保护服务中心统一服务专线 968133”,宣传普及金融纠纷多元化解机制的方式,畅通投诉渠道,搭建多渠道投诉平台。

2023 年度收到投诉 13 件,其中:5 件为客户通过 12345 便民服务平台进行投诉;2 件为客户通过三明银保监分局进行投诉;1 件为客户通过人民银行三明分行进行投诉;2 件为客户通过福建银行业保险业消费者权益保护服务中心统一服务专线 968133 进行投诉;3 件为客户通过福建农信 96336 客户服务中心进行投诉。

(一)从投诉业务类别看,对信贷业务投诉 4 件,占比 30.77%;对柜面业务投诉 9 件,占比 69.23%。

(二)从投诉原因看,因服务态度引发的投诉 1 件,占比 7.69%。因员工业务能力及业务效率问题投诉 6 件,占比 46.15%;因贷款管理疑义投诉 4 件,占比 30.77%;因营业秩序问题投诉 2 件,占比 15.38%。

二、消保投诉处理情况

投诉处理情况如下：对因服务态度欠佳引起的投诉，第一时间向客户表达歉意并对相关责任人进行批评教育；对因业务能力及效率等问题引起的投诉，第一时间与客户沟通，争取客户谅解，并督促相关业务部门对相关人员进行业务能力提升培训；对因贷款管理疑义问题引起的投诉，及时向客户解释说明，争取客户谅解；因营业秩序问题引起的投诉，及时与客户进行沟通解释，争取客户谅解。

处理结果：2023年度客户对投诉处理结果满意11件，满意度86.62%。

三、下一步举措

严格落实消费者保护的主体责任，秉持以消费者为中心的服务理念，正视投诉问题，改进产品和服务，补足短板，持续提高经营管理水平。

（一）及时处理消费者投诉事件，提升消费者体验认真维护金融消费者合法权益，按照有关消保法律法规和流程依法依规处理有关投诉，采取“双线管理、分级处理、专人负责”的管理模式，充分考虑和尊重消费者的合理诉求，公平合法做出处理结论，及时查找引发投诉事项的原因，健全完善溯源整改机制，切实注重消费者消费体验，提升服务水平。

（二）加强消保培训，提高人员综合素养加强员工培训，不断提高专业素质，落实投诉首问负责制，通过真诚、耐心和有理、有节的处理，化解矛盾，切实提升客户金融体验，保护消费者合法权益。

明溪县农村信用合作联社

2024年1月12日